

フォーリンフレンドリータクシー実証実験に係る調査結果

平成28年6月

京都市域訪日外国人向けタクシー認定制度実証実験実行委員会

1. 調査の概要

1. 調査の目的

京都市域におけるタクシーの外国人利用者の受入環境の向上を図るため、外国語及び接客研修を受けた運転者、クレジットカード決済機器等を搭載している車両を「フォーリンフレンドリータクシー（以下、FFタクシー）」として認定し、訪日外国人向けタクシー専用乗り場を設置する実証実験を行う。その実証実験に合わせてタクシー利用者及び認定運転者へのアンケート調査を実施し、制度の有効性検証並びに改善を図るものとする。

2. 調査の概要

(1) 運行状況調査

調査対象	FFタクシー認定事業者
調査項目	訪日外国人、日本人の利用日時 等
調査方法	FFタクシーの日報記録内容の集計
調査期間	平成28年3月1日(火)～3月23日(水)

(2) タクシー利用者向けアンケート調査

調査対象	FFタクシーを利用した訪日外国人
調査項目	<ul style="list-style-type: none">・京都駅までの交通手段・専用乗り場の認知と利用意向・期待するタクシーの利用方法・タクシーのスペース・快適度 等
調査方法	移動中のFFタクシー車内でのアンケート記入方式 *言語は英語、中国語（繁体字）、韓国語の3言語対応
調査期間	平成28年3月10日(木)～3月23日(水)
有効回答数	474

(3) 認定運転者向けアンケート調査

調査対象	FFタクシーの認定運転者
調査項目	<ul style="list-style-type: none">・前方運転者のサポート・専用乗り場での営業意向・ステッカー及び支払決済手段・独自サービス 等
調査方法	アンケート記入方式 *実証実験終了後に実施
調査期間	平成28年3月23日(水)
有効回答数	62

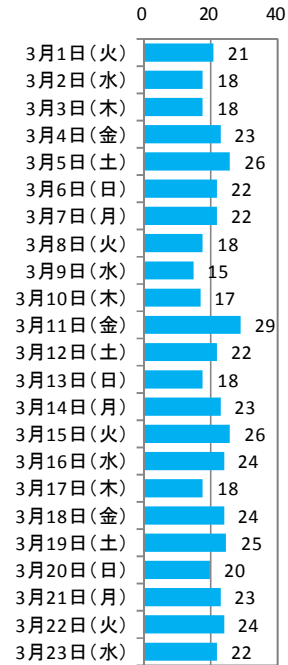
II. フォーリンフレンドリータクシー利用回数等

<利用回数・平均利用額・カード利用割合>

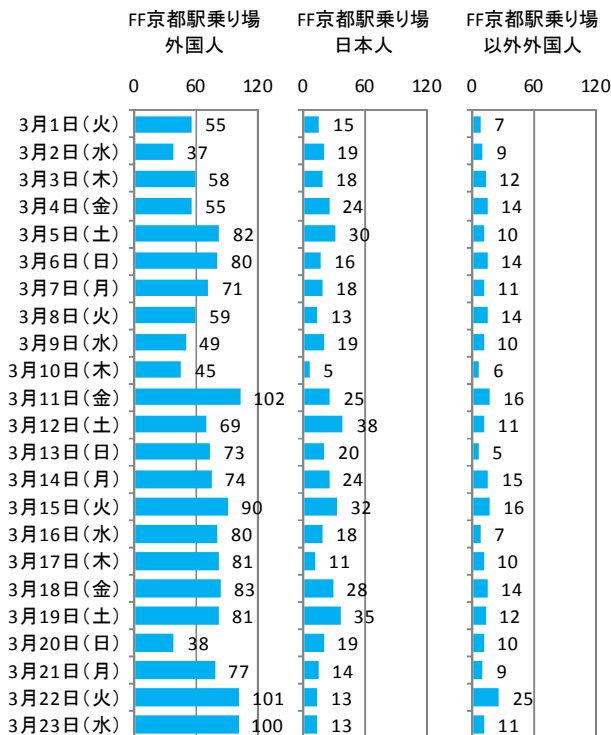
・1台当たりの1日乗車回数>

	FF京都駅 乗り場 外国人	FF京都駅 乗り場 日本人	FF京都駅 乗り場以外 外国人
利用回数	1,640	467	268
平均利用額(円)	1,434	1,746	1,469
カード利用割合	5.3%	4.1%	4.1%
1台あたり1日乗車回数	3.4	1.8	1.5

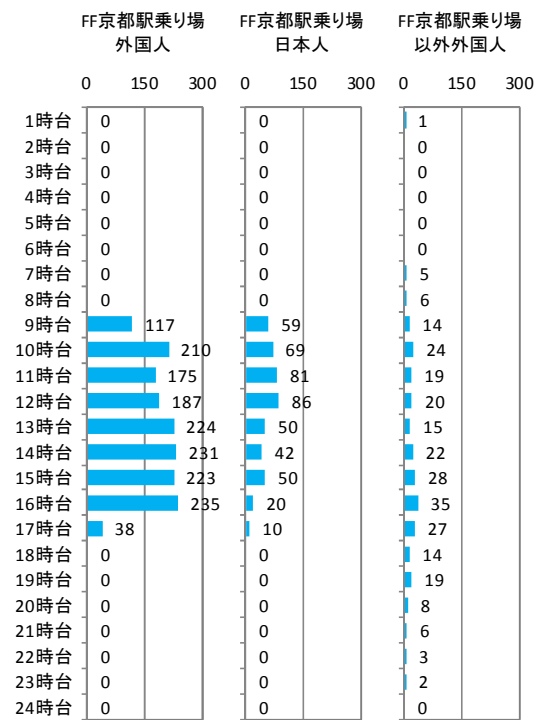
<日別入構台数>



<日別利用回数>



<時間帯別利用回数>

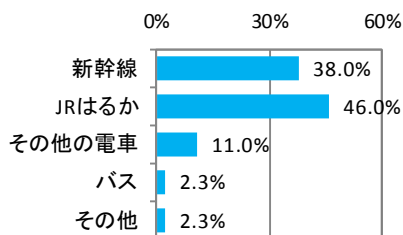


※FF京都駅烏丸口乗り場は9～17時が運用時間

III. 訪日外国人利用者アンケート調査結果

1. 全体集計の結果

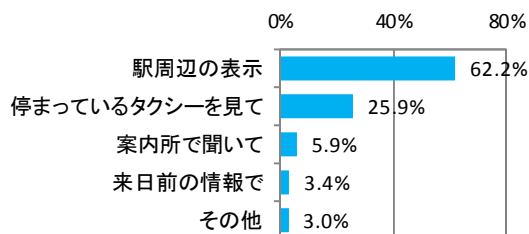
(1) 京都駅までどのように来たか。複数回答<n=474>



46%が「JR はるか」、次いで38%が「新幹線」と答えており、関空から直接京都へ入る外国人旅行者が多いことがわかる。

(その他/タクシー(6))

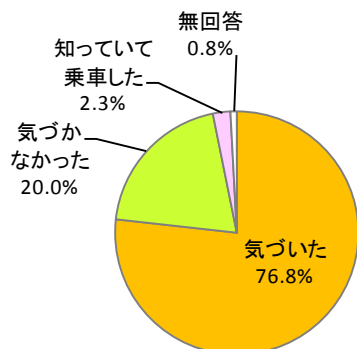
(2) FFタクシー専用乗り場の場所はどのように知ったか。複数回答<n=474>



「駅周辺の表示」が62.2%と3人に2人、「タクシー」を見てが4人に1の割合。乗り場への誘導は比較的スムーズだが、来日前の情報提供が課題である。

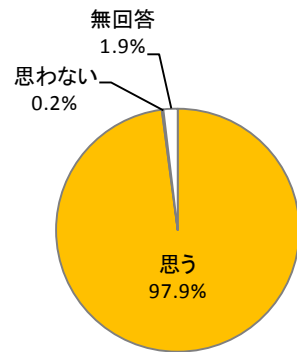
(その他/ツアガイド(6)、JRの改札、タクシー運転手、ホテル、友人等)

(3) 利用したタクシー乗り場が外国人に友好的な乗り場であると気付いたか<n=474>



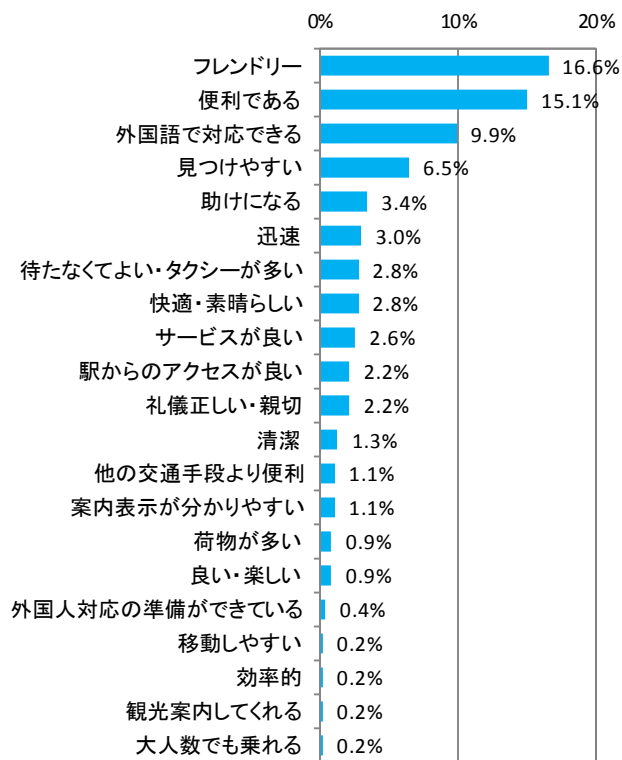
「気づいた」が76.8%と4人に3人の割合だが、一方で「気づかなかった」も2割いる。

(4) 京都駅からタクシーに乗るときは、この乗り場を利用したいか<n=474>



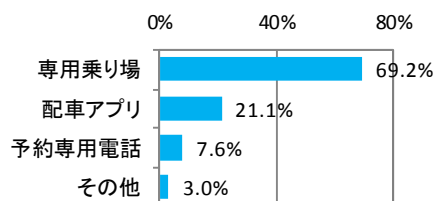
「思う」がほぼ100%となり、外国人旅行者向けタクシー乗り場への強い要望が伺える。

<「思う」と答えた理由(複数回答)>



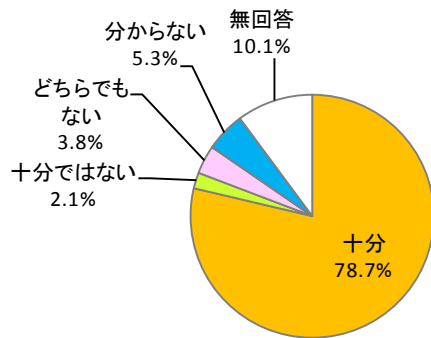
「フレンドリー」が16.6%と最も多く、次いで「便利」が15.1%、「外国語で対応できる」が9.9%、「見つけやすい」が6.5%となっている。その他はドライバーのサービス・接客力、利便性・快適性に関する好感度が高い。

(5) 京都駅以外からタクシーに乗るときに、どのような方法であれば、またこのタクシーを利用しやすいか。複数回答<n=474>



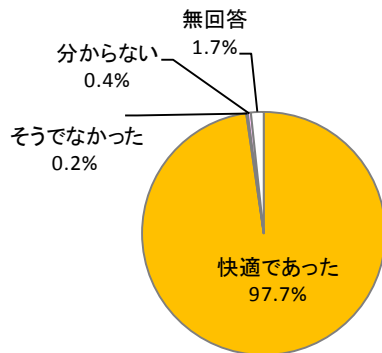
「専用乗り場」が約7割を占め、「配車アプリ」は約2割、「予約専用電話」は7.6%という結果となった。やはり直接、乗り場で乗車できることを希望する声が強かった。

(6) 荷物をのせるスペースの大きさは十分だったか。 <n=474>



「十分」が約8割を占め、「十分ではない」は2.1%と大半が満足している結果となった。

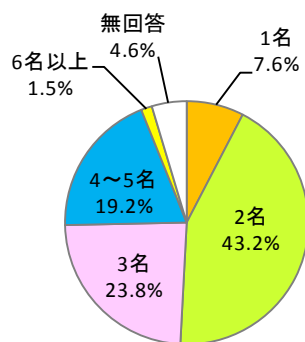
(7) このタクシーは快適だったか <n=474>



「快適であった」が大半を占め、「そうではなかった」は0.2% (1名) のみとなった。FFタクシーは外国人旅行者にとって非常に快適なものとして捉えられている。

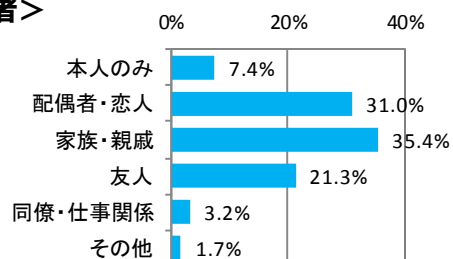
【属性】

<人数>



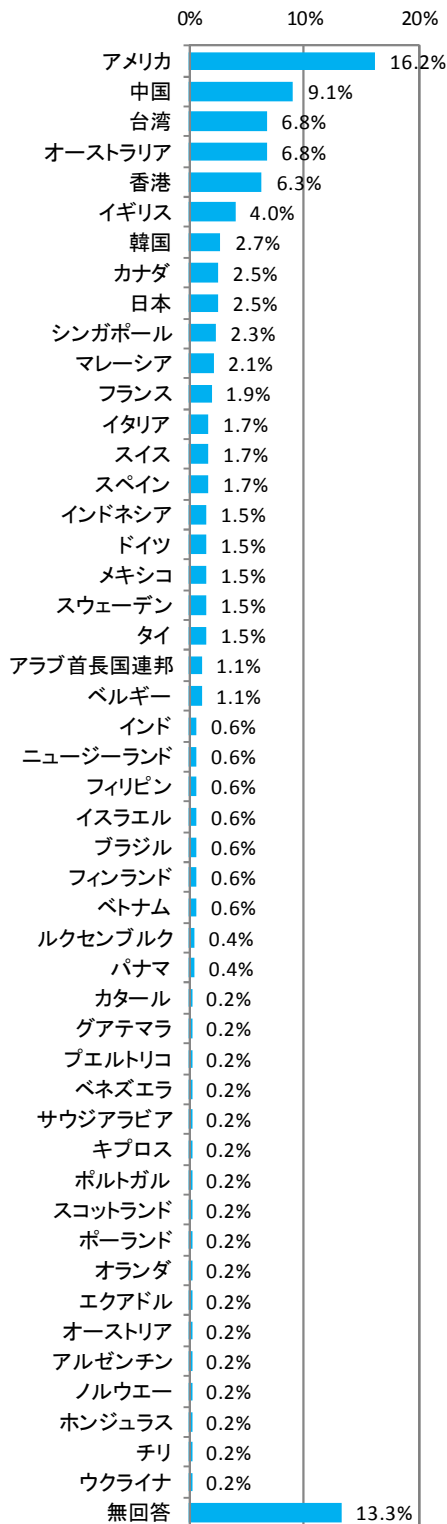
「2名」が最も多く43.2%、次いで「3名」となり、両方を足すと67%となり、2~3名で3分の2を占める。一方4~5名のグループも約2割いる。

<同行者>



「家族・親戚」が最も多く、次いで「配偶者・恋人」と続く。人数に呼応するように、2~3人の身近な同行者と訪日していることがわかる。

<居住地・国>

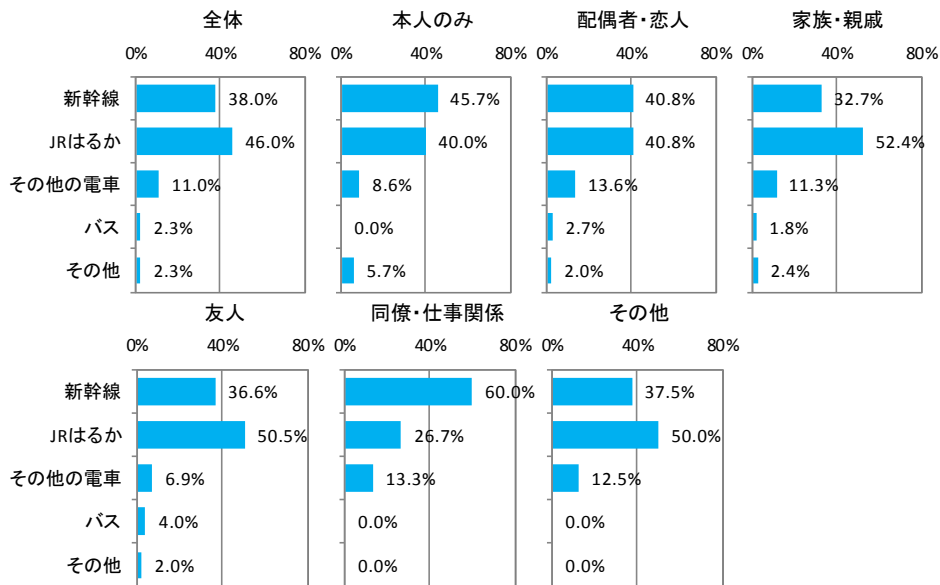


「アメリカ」が最も多く16.2%、次いで「中国」が9.1%、その次に「台湾」、「オーストラリア」、「香港」がほぼ同率で続く。上位10カ国で見ると「イギリス」、「カナダ」も入っており、欧米の利用者合計が29.3%と約3割となっており、アジアの合計より高い。また、欧米やアジアだけでなく、中南米や中近東など、世界中の方からFFタクシーが利用されていることがわかる。

2. 同行者別集計の結果

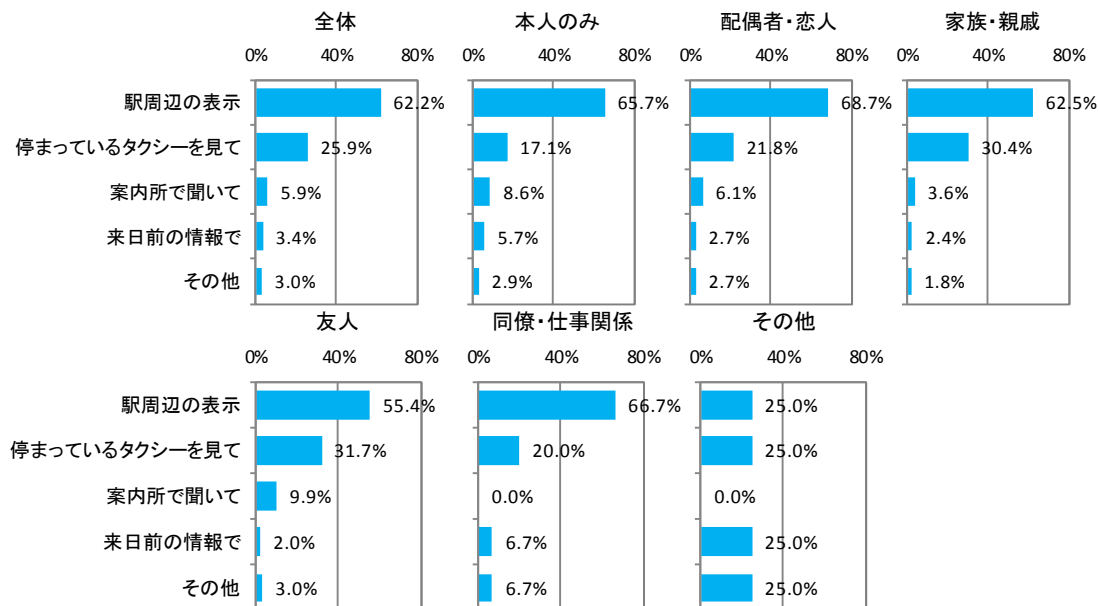
(1) 京都駅までどのように来たか。複数回答<n=474>

同僚・仕事関係は「新幹線」の比率が60%と高く、本人のみも新幹線の利用率が高い。家族・親戚や友人は「はるか」の利用率の方が高い。



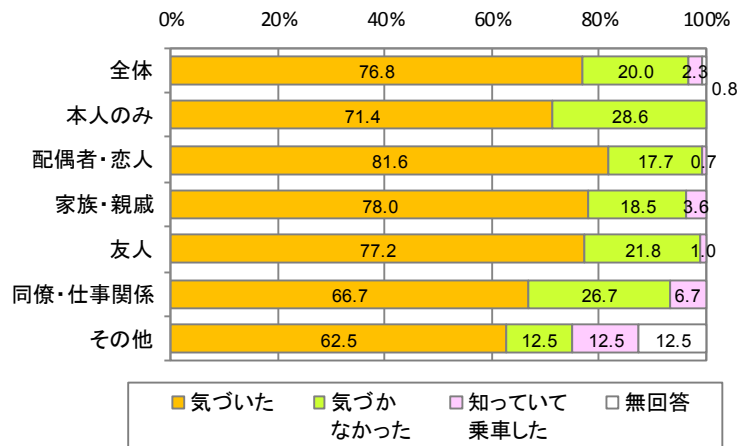
(2) FF タクシー専用乗り場の場所はどのように知ったか。複数回答<n=474>

「駅周辺の表示」がすべてにおいて最も多い。「タクシーを見て」が3割以上あるのが友人及び家族・親戚のみであり、友人は「案内所で聞いて」の割合が、他の同行者と比べ多くなっている。



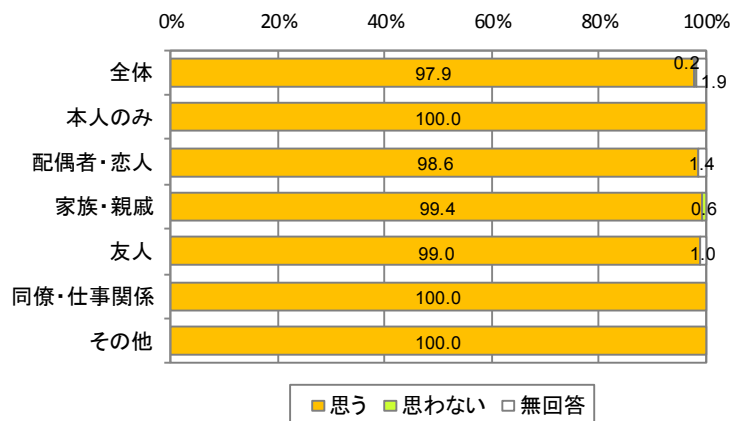
(3) 利用したタクシー乗り場が外国人に友好的な乗り場であると気付いたか<n=474>

同行者によって大きな差はないが、「気づかなかった」比率が比較的高いのは本人のみ（28.6%）と同僚・仕事関係（26.7%）。一人では気付きにくい傾向にある。



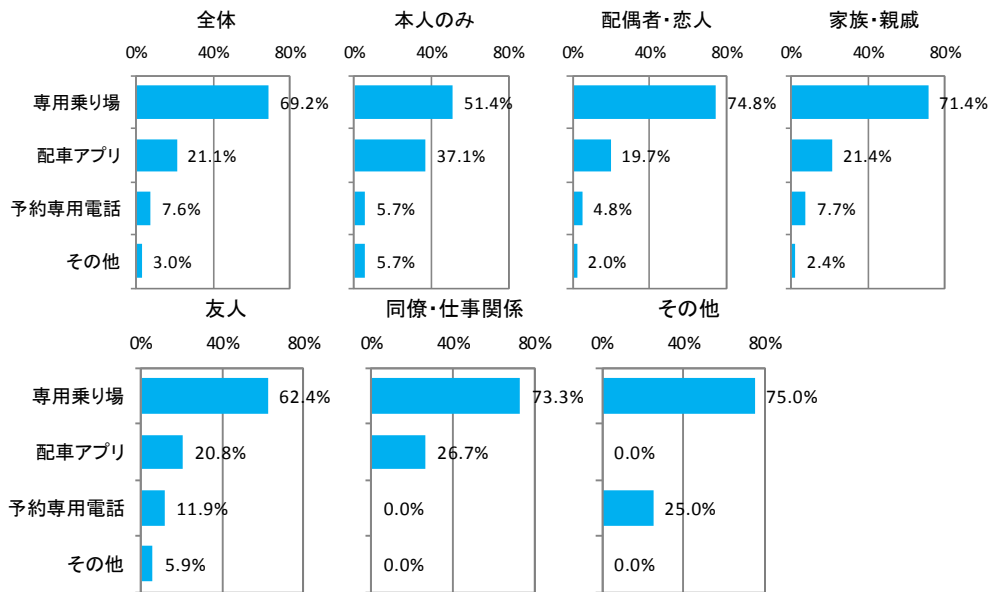
(4) 京都駅からタクシーに乗るときは、この乗り場を利用したいか<n=474>

同行者に関係なく、ほぼすべての方が、次回も利用したいと回答した。



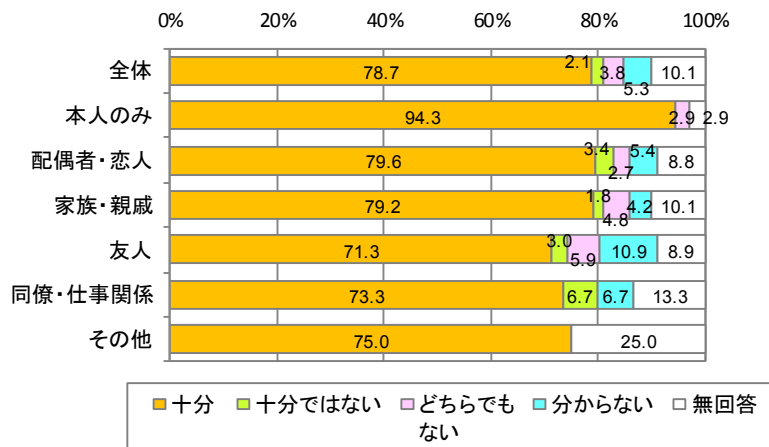
(5) 京都駅以外からタクシーに乗るときに、どのような方法であれば、またこのタクシーを利用しやすいか。複数回答<n=474>

「専用乗り場」がすべてにおいて最も多いが、特に配偶者・恋人でその要望が高い。一方、本人のみは「専用乗り場」が半数ほどで、「配車アプリ」を望む比率が他の同行者より高い。



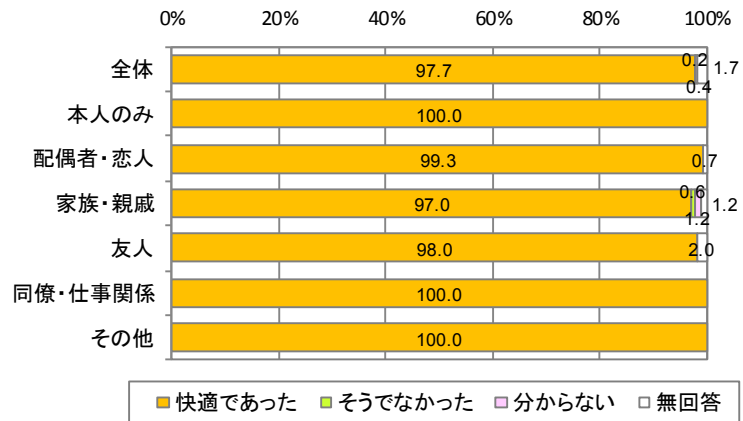
(6) 荷物をのせるスペースの大きさは十分だったか。<n=474>

すべての同行者で7割以上が「十分」と答えた。特に「本人のみ」は1人でスペースを利用できるため、94.3%と最も高くなった。



(7) このタクシーは快適だったか<n=474>

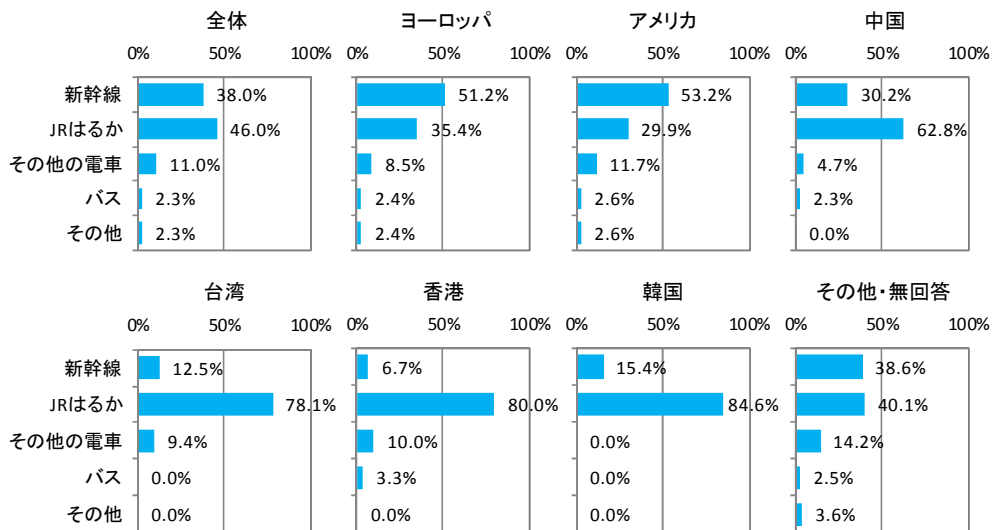
同行者に関係なく、100%近くが「快適であった」と回答した。



3. 国・地域別集計の結果

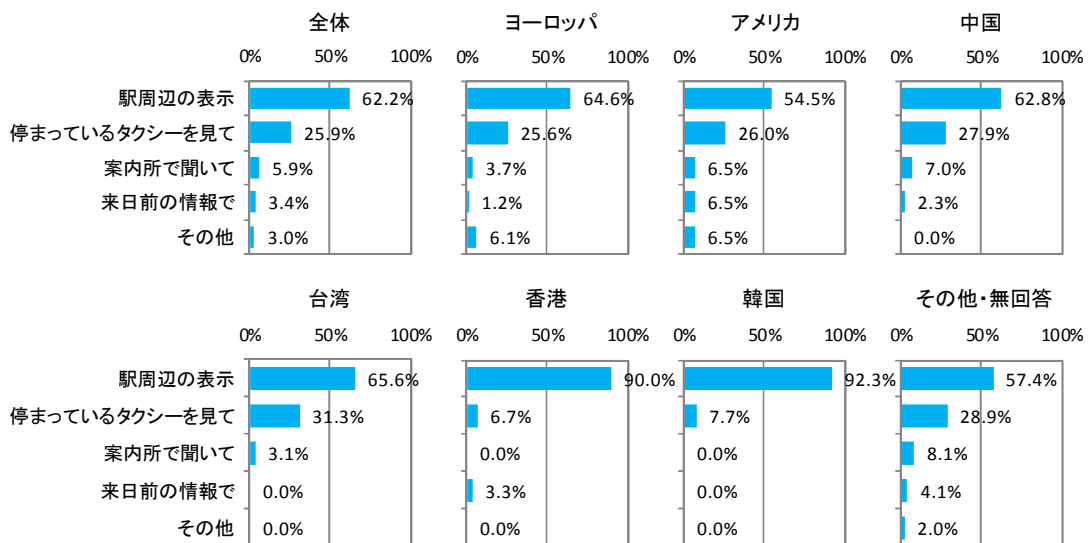
(1) 京都駅までどのように来たか。複数回答<n=474>

東アジア各国は「JR はるか」を利用し関空から直行するのが 62.8%~84.6%と大半で、欧米は半数以上が「新幹線」を利用し京都に入っている。その他の国・地域は「新幹線」、「JR はるか」利用割合はほぼ同じである。



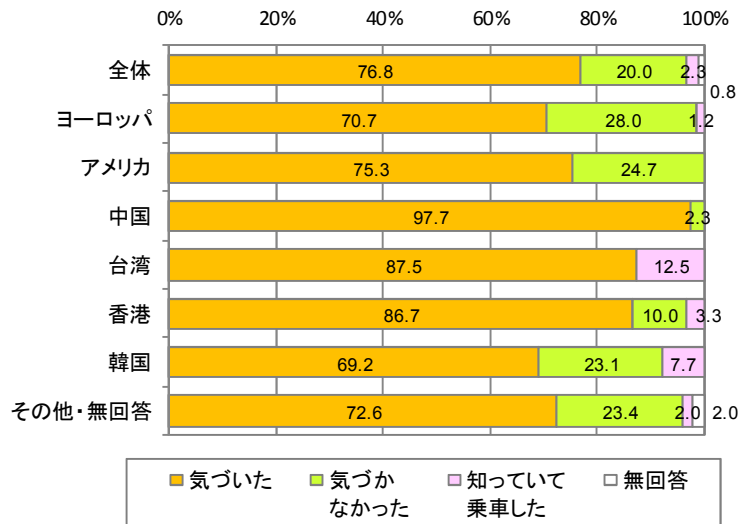
(2) FF タクシー専用乗り場の場所はどこのように知ったか。複数回答<n=474>

香港、韓国は「駅周辺の表示」がそれぞれ 90.0%、92.3%と 9 割を超え、ほぼ駅周辺の表示で認知した結果になっている。また、「来日前の情報で」はアメリカが 6.5%と全体平均より高く、他国・地域に比べ事前の認知が高い。



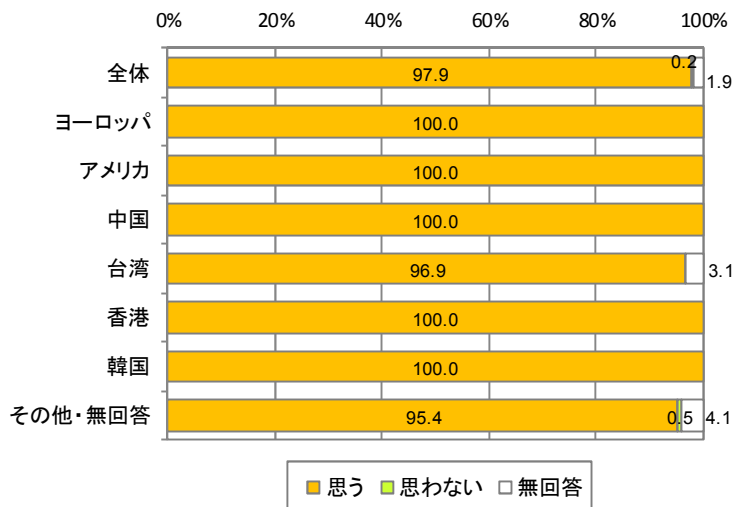
(3) 利用したタクシー乗り場が外国人に友好的な乗り場であると気付いたか<n=474>

「気づいた」が最も多かったのは中国で、97.7%とほぼすべての利用者が気づいている。一方、ヨーロッパ、アメリカ、韓国は「気づかなかった」がそれぞれ28.0%、24.7%、23.1%と気づかなかった割合が全体より高い。



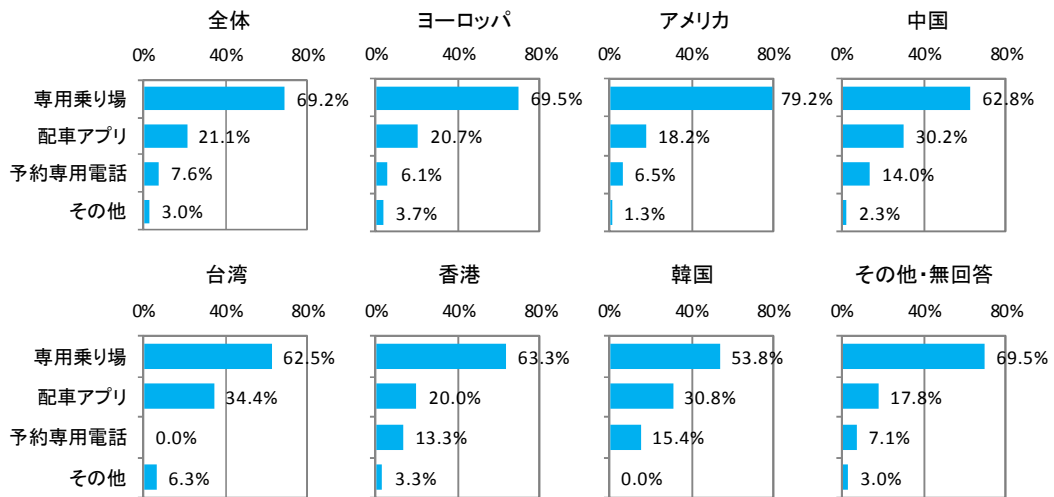
(4) 京都駅からタクシーに乗るときは、この乗り場を利用したいか<n=474>

ほぼすべての国・地域で100%となった。外国人旅行者の強い利用意向がうかがえる。



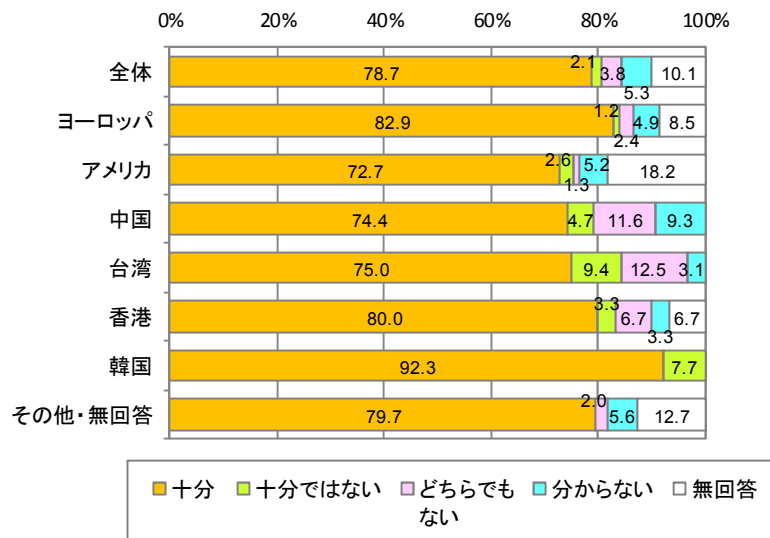
(5) 京都駅以外からタクシーに乗るときに、どのような方法であれば、またこのタクシーを利用しやすいか。複数回答<n=474>

「専用乗り場」はアメリカで79.2%と平均より高かった。一方、「配車アプリ」に関しては台湾、韓国、中国が全体割合より高く3割を超えている。



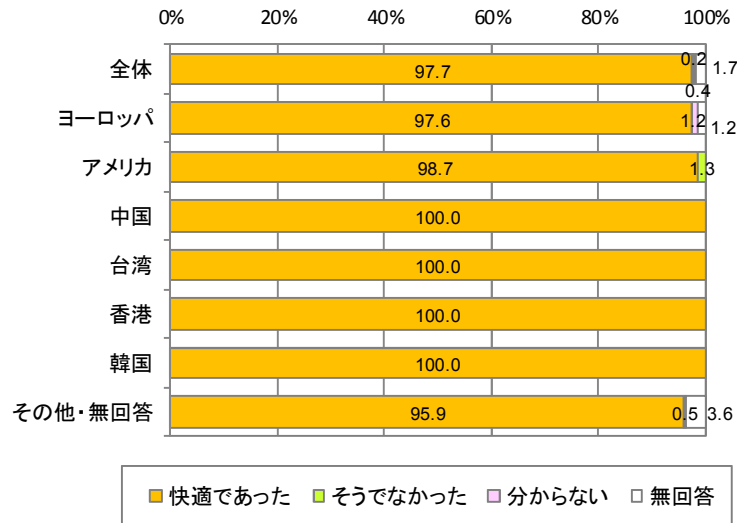
(6) 荷物をのせるスペースの大きさは十分だったか。<n=474>

韓国では92.3%が「十分」と回答している。一方、台湾、中国ではそれぞれ9.4%、4.7%と「十分でない」と回答した方も一定数いる。



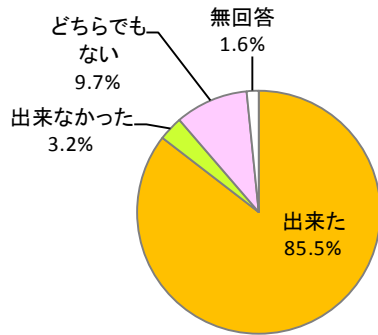
(7) このタクシーは快適だったか<n=474>

ほぼすべての国・地域で「快適であった」が100%近くを占めた。外国人旅行者の評価が非常に高いことがうかがえる。



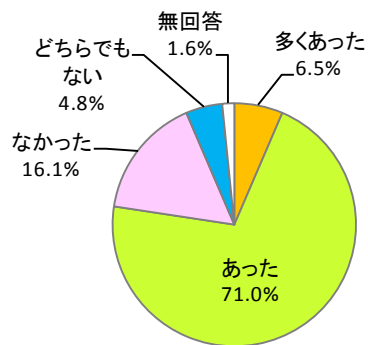
IV. 認定運転者アンケート調査結果

1. 専用乗り場において、前方運転手のサポートはスムーズにできたか<n=62>



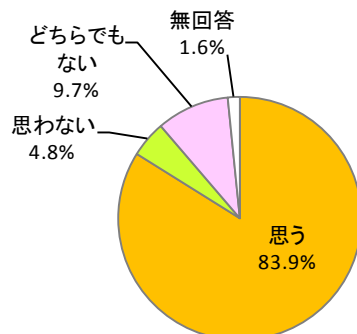
「できた」が 85.5%と大半を占め、「出来なかった」と答えたのは 3.2%のみとなった。事前の講習等による運転者の意識の向上が表れた結果となった。

2. 乗車定員や荷物の関係で乗車グループが2台以上に分かれなければならない事例があったか。 <n=62>



「あった」が 7割を超え、「多くあった」も 6.5%となり、大半は事例があるとの結果となった。

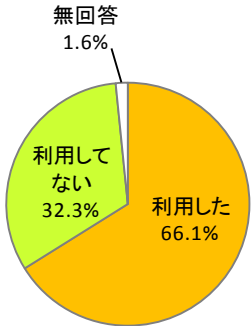
3. 今後も専用乗り場での営業を続けたいと思うか。<n=62>



「思う」が 83.9%と大半を占めた。ドライバーは必要性や将来性を感じており、おもてなしやモチベーションの観点からも、積極的であることがわかる。

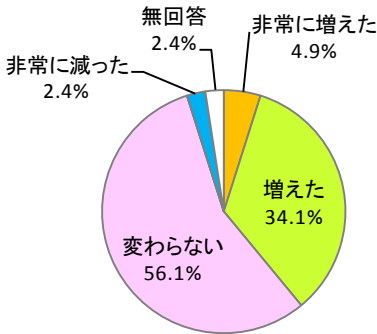
<思う理由> * () 内は同様の意見の数	
<ul style="list-style-type: none"> ・外国からの利用者に喜んでもらえるので。外国人の方に好感を持たれたから。外国の方にとっても良いシステム。外国人旅行者の手助けになりたい。(7) ・FF タクシーはとても好評であり要望も多い。利用者は増加傾向で乗り場の必要性、需要はある。(7) ・海外客を乗せる機会も増え、抵抗もなくなり徐々に楽しく感じる事ができる。おもてなしに関われるのがうれしい。(4) ・様々な国の人に出会えてニーズが探れ、外国人観光の推進につながる可能性があるから。(3) 	
<ul style="list-style-type: none"> ・売り上げ向上と安定につながると思う。売上のプラスになっている。(2) ・乗降がスムーズになり、利便性が向上したと思う。(2) ・海外の人々に京都の良い所をアピールできるから。 ・今までの乗務に幅がでる。 ・海外からの方やFF タクシー該当乗客への接客により、モチベーションが向上する。 ・認知度が上がれば更に需要も増えると思う。 ・利用者の意向をはっきり反映できて良かった。特に車イスの利用者には良かったと思う。 ・FF タクシードライバーの連帯感が良い。会社は違っても京都のタクシードライバーとしておもてなし精神をみな持っているので学ぶことが多い。 	
<ul style="list-style-type: none"> ・日時によっては台数が不足する (待機台数が不足する)。(2) 	

4. 「フォーリンフレンドリー専用VISAステッカー」を利用したか。<n=62>



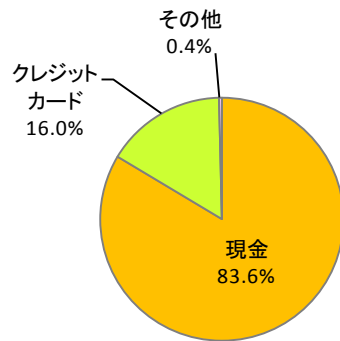
「利用した」が 66.1%と約 3分の2を占めた。

5. 外国人のクレジットカード利用は増えたか。(問4で「利用した」と答えた方)<n=41>



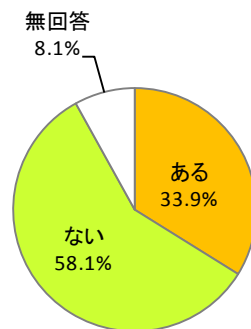
「非常に増えた」「増えた」を合わせて 4割弱になったが、半数以上は「変わらない」との結果となった。

6. 支払い決済手段として現金とクレジットカードの利用割合はどれぐらいか。



「現金」が 83.6%と大半を占め、「クレジットカード」は 16%と 6 分の 1 ほどの割合になった。

7. 外国人に対して独自に実施したサービスはあるか。<n=62>



「ある」が約 3 分の 1 の割合になった。

8. 具体的に実施したサービスは何か。(問7で「ある」と答えた方。)<n=21>

<観光に関すること> * () 内は同様の意見の数
<ul style="list-style-type: none"> ・(人気) 観光地、食事の場所、ショッピング情報を提供。(4) ・目的地までの観光案内、その他観光案内 (4) ・梅や桜の見ごろの案内。(2) ・道中に京都の歴史等を案内。 ・ストリートビューでの観光サービス。 ・京ことばを教えてあげる。 ・外国人向けフリーペーパーを手渡し。(地図あり・英語) ・外国語(英文・中国語・韓国語)の地図を常時用意し、最後に宿泊地の場所を地図上にマークして渡す。 ・滞在期間中の天気情報。
<その他サービス>
<ul style="list-style-type: none"> ・降車後、施設の入口まで案内。 ・ドアサービス。トランクからの重い荷物の出し入れ。 ・外国人旅行者の方の荷物が多く(車 2 台分)、その荷物を自分の車一台に積み込んで 1 台で目的地まで輸送した。 ・次回の送迎の相談をした。 ・折り紙の鶴をあげた。 ・「If you have any trouble, please feel free to ask me.」と言ってあげた。 ・フランス語はほとんどわからないので 20~30 年前に流行した歌と一緒に歌って喜ばれた。 ・wi-fi。